

Organiseringen av skjenkegruppen

- et innblikk

3.5.2010

Ut fra samtaler med frivillige ved Kvarteret har vi satt ned noen tanker rundt organiseringen av Kvarterets skjenkeenheter. Som det fremgår av overskriften er dette et syn utenfra og inn i organisasjonen. Vår kunnskap om kvarteret fra tidligere var ikke-eksisterende sett i forhold til organisering av skjenkeenhetene.

Vi er inneforstått med at overgangen fra NG2 til Det Akademiske Kvarter har vært en utfordring for skjenkegruppen, med økte arbeidskrav, men en ikke like proporsjonal kurve med tanke på arbeidskraft.

Med utgangspunkt i samtaler med frivillige på ulike nivå i skjenkegruppen har vi gjort en kort analyse. Punktvis nedenfor har vi presentert områder som vi mener bør forbedres for å oppnå økt effektivitet innad i skjenke. Vi presenterer også punkter som vi mener er områder hvor det gjøres en god jobb og som er av stor betydning for trivsel og motivasjon for fremtiden. Analysen er for øvrig forbeholdt skjenkegruppen.

- **Brannforeskrifter** – Vi sitter igjen med et inntrykk av at *brannrutiner* er mindre kjent blant de frivillige bak baren og at opplæring på brannforeskrifter er mer eller mindre fraværende. Vi er informerte med at det finnes individer på Kvarteret som har dette som ansvarsområde. Oppfølging på dette området er lovpålagt og bør håndteres snarest.
- **Opplæring bak baren** – det bør utarbeides *maler for opplæring og standardisering av arbeidsrutiner* bak baren. Dette vil medføre at skjenkere besitter samme grunnlag for arbeidsutførelse som vil gi økt effektivitet og mindre konflikt. Det skaper også en trygghet i arbeidet når en vet hva som skal og må gjøres, og hvordan en gjør det, som igjen reduserer potensielt stress. God opplæring gjør at individer selv klarer å identifisere arbeidsoppgaver som må gjøres. Personer bør også gjøres oppmerksom på at en inntreffer i serviceyrket. God service bør være et fokus selv om man jobber frivillig.
- **Oppgjør** – gjennomføring av oppgjør etter hvert skift ser vi på som en god og ryddig rutine. Vi har forstått det som at DA tar dette, men at flere med fordel kan lære oppgjørsrutiner med tanke på evt fravær av DA.
- **Sosialisering** – Her har vi hørt at Kvarteret gjør en god jobb. Her er det bare å bli enda flinkere å gjennomføre aktiviteter som implementerer alle i størst mulig grad. Ordninger med hvem som jobber under personalfester synes det som om Kvarteret har funnet en god løsning i forhold til loddtrekning, slik at alle må jobb på minst en fest. Selvfølgelig kan det her være noen som sniker seg vekk fra jobbing, men dette er frivillig og det er vanskelig å sikre seg mot alle det eventuelle. Sosialiseringen kan føre til en bedre tilhørighet og dette kan gi en større glede ved jobben. Dette bør systematiseres på et vis og planlegges for et semester av gangen for å gi frivillige forutsigbarhet og mulighet til å planlegge.

- **Kultur** – vi er blitt oppmerksomme på at det eksisterer en ukultur innad i skjenke, som også er å identifisere i så å si alle andre barer. Indirekte krav fra ansatte som ikke er på jobb om å få svinn-øl eller indikere at en øl var svinn må konfronteres ovenfra og ned i systemet. Samt informere om at ansatte som er overstadig beruset ikke vil bli behandlet annerledes enn andre gjester selv om de jobber der, og at dette må respekteres.
- **Skjenkekurs** – Dette er noe som vi anbefaler for alle som jobber i skjenket ved Kvarteret. Dette er noe som blir gjennomført av skjenkekontrollører og kan bestilles og gjennomføres for store grupper. Dette øker bevisstheten rundt regler og utførelse av jobb. Kompetanse er viktig for utførelse av jobben, også med tanke på at bygget har kun en skjenkebevilling og at overtredelse av loven ville vært ytterst uheldig for hele driften.
- **Styret bak baren** – Vi anser det som særdeles viktig at styret jobber bak baren, på lik linje som andre skjenkere i skjenkeenhetene. Dette vil minske avstanden mellom nivåene i organiseringen, det er viktig at ansatte kan sette navn til ansikt på personer over dem og alle får også en sterkere tilhørighet til organisasjonen som helhet.
- **Rekruttering** – Det er veldig viktig at kommende høsts skolestart blir benyttet på en særdeles god måte av generelt Kvarterets og spesielt av skjenkets muligheter for å rekruttere nye ansatte.
- **Drift** – Det virker som om det er problemer med å drifte Stjernesalen per dags dato, med tanke på å fylle opp timelistene, spesielt i helgene. Vi anbefaler at det skapes en stødigere flyt her før en begynner å fokusere på driften av Halvtimen.
- **Timeliste** – Skjenkere setter seg selv opp på hvilke dager de ønsker og har mulighet for å jobbe. Det bør være mulig å kunne sette seg på arbeidsliste i 4 uker av gangen, etter førstemann til mølla-prinsipp. Det er i dag en god ordning med online registrering. Dette vil skape forutsigbarhet og muligheter for at de frivillige kan planlegge. Dog bør man kontrollere hvem som alltid stiller og hvem som sniker seg unna (men likevel har interngoder).
- **I dag** – Vi har inntrykk av at dagens personalansvarlige er overarbeidet. Tre personer har et felles ansvar for alle skjenkerne og for timelistene. Når det mangler folk på skift sender gjerne alle de tre personalansvarlige ut e-post.
- **Frafall og unnasluntring** – flere av de interne utfører ikke sitt ukentlige skift bak baren. I dag er det for få personalansvarlige og dermed blir det liten mulighet for oppfølging og kontroll.

Anbefalt omorganisering

- **Grupper** – vi mener at antallet personalansvarlige bør økes, gjennom intern rekruttering, enten ved selektiv utvelgelse eller utlysning av stillingen. Disse bør inneha en stilling som gruppeledere. Gruppene skal ikke være forbeholdt en enkelt bar. I en startfase bør en ha som målsetting å organisere grupper på 20 stk. To av gruppelederne bør være tillitsvalgte og skal representere skjenkegruppen i styret. Etablering av grupper vil minske arbeidskravet til dagens personalansvarlige. De frivillige vil kunne plassere navn til ansikt på sine overordnede, og omvendt. Gruppelederne er ansvarlig for at sine gruppemedlemmer fører seg opp på timelisten, denne *oppfølgingen* blir mer ryddig i en mindre gruppe. De bør *kontrollere* at alle fører seg opp, slik at alle faktisk utfører sitt pålagte ukentlige skift, og sitt månedlige kveldsskift. Større grad av kontroll kan legge til rette for sanksjonering mot personer som ikke oppfyller kravene i kontrakten. En vil også unngå uttallige e-poster om åpne skift.
- **Sosialt** – Sosialisering er utrolig viktig å med et slikt system som skissert kan det være mulig å gjennomføre sosiale aktiviteter internt i skjenkegruppene, i regi av gruppeleder. Men det er minst like viktig at det blir gjennomført sosiale aktiviteter hvor alle fra de tre skjenkeenhetene kommer sammen for en total sosialisering på kryss av enhetene.